

Service régional de la communication interministérielle

Fiche de procédure

Charte des réseaux sociaux de la préfecture de la Loire-Atlantique

Engagements du référentiel : Module 1

N° Engagement :

19.1 Nous assurons une publication régulière et réactive sur au moins un réseau social par un fonctionnement adapté, continu et réactif

20.2 Nous vous garantissons la fiabilité et la réputation des contacts abonnés ou amis en sécurisant l'accès au(x) compte(s) et à son(leur) contenu(s), nous modérons nos pages conformément à la charte en vigueur

20.3 Nous évaluons notre stratégie éditoriale au moins une fois par an afin de répondre au mieux à vos attentes et intégrons les réseaux sociaux dans notre stratégie de communication

Les services de l'État en région Pays de la Loire et en Loire-Atlantique sur les réseaux sociaux

1. Pourquoi ?

Les services de l'État en région Pays de la Loire et en Loire-Atlantique ont souhaité informer au mieux les citoyens sur les politiques publiques mises en œuvre localement et pouvoir prévenir la population sur les mesures à prendre en cas ou conduites à tenir de risque ou de crise. C'est pour atteindre cette cible très présente sur les médias sociaux que les services de l'État ont décidé d'y être représentés.

2. Depuis quand ?

Les services de l'État en région Pays de la Loire et en Loire-Atlantique sont présents sur les réseaux sociaux depuis 2013.

3. Où ?

L'institution est présente sur les médias sociaux suivants :

[Twitter](#)

[Facebook](#)

[LinkedIn](#)

[Contact pour la gestion du compte \(community manager\) :](#)

La ligne éditoriale des services de l'État en région Pays de la Loire et en Loire-Atlantique

Les réseaux sociaux permettent aux services de l'État en région Pays de la Loire et en Loire-Atlantique de communiquer autrement que via la presse écrite, la télévision ou la radio et de relayer davantage de sujets tout en ciblant une population différente.

1. Définition de la ligne éditoriale

Le service communication publie sur le compte Twitter et la page Facebook des services de l'État en région Pays de la Loire et en Loire-Atlantique des informations concernant notamment :

- Informations à destination du grand public, un tweet minimum par jour avec si possible une photo : opérations menées par les services de l'État, évènements, informations pratiques
- En temps de crise : toute information et conseils à la population
- Relais des tweets du gouvernement sur les nouvelles mesures et sur la politique menée
- Visites ministérielles : en live les évènements et coulisses
- Conseils pratiques liées ou non à des campagnes de communication gouvernementales.

Service régional de la communication interministérielle

- Ces informations doivent obligatoirement concerner la préfecture de région ou de département ou les directions départementales et régionales, les ministères et les actions gouvernementales, elles ne doivent pas se rapporter à des informations de tiers qui souhaitent faire la promotion de leurs activités.

Le service communication ne publiera pas de texte ou d'image :

- À caractère discriminatoire ou qui appelle à la haine ou à la violence.
- À caractère diffamatoire ou insultant.
- Qui contrevient à la législation, notamment en matière de droit à l'image et de droit d'auteur.
- Qui fait la promotion d'un événement tarifé (sauf exception concernant certains événements pour lesquels l'État serait partenaire et/ou aurait un stand ou y mènerait une action).
- Qui peuvent être apparentés à du spam.

2. Photographies

Les photographies publiées par le service communication doivent être accompagnées du nom ou pseudonyme de la personne ayant réalisé les clichés si cette personne le souhaite.

Toute personne s'estimant lésée dans la publication d'une ou plusieurs photographies pourra faire valoir son droit à l'image et demander le retrait du cliché, par simple mail à pref-communication@loire-atlantique.gouv.fr. La photographie devra être retirée promptement par le service régional de la communication interministérielle

3. Retweet ou partage

L'action de retweeter (Twitter) ou de partager (Facebook) une information publiée par un tiers peut-être réalisée si ces informations correspondent à la ligne éditoriale. Les sources de ces informations doivent être identifiées comme étant des sources connues ou institutionnelles n'émettant pas de fausse information, et prenant la responsabilité des informations publiées. Le service communication devra par ailleurs veiller à retweeter ou partager des informations ne contenant pas de liens, renvoyant vers un site :

- À caractère discriminatoire ou qui appelle à la haine ou à la violence.
- À caractère diffamatoire ou insultant.
- Qui contrevient à la législation, notamment en matière de droit à l'image et de droit d'auteur.
- Qui fait la promotion d'un événement tarifé (sauf exception concernant certains événements pour lesquels l'État serait partenaire et/ou aurait un stand ou y mènerait une action).

4. Suivi d'un autre compte Twitter ou action de marquer des pages Facebook comme favorites

Le service communication, de sa propre initiative ou sur demande d'un membre du corps préfectoral, peut être amené :

- à suivre un compte Twitter. Ce compte apparaît ensuite dans les comptes suivis par les services de l'État en région et dans la Loire-Atlantique dont le "flux" est alors nourri des informations des autres comptes. Ces pages doivent avoir un rapport avec l'activité des services de l'État en région et dans la Loire-Atlantique ou de l'État. Le service communication peut décider unilatéralement et de sa propre initiative ou sur demande d'un membre du corps préfectoral d'interrompre le suivi de certains comptes.
- à marquer une page comme "favorite". Cette page apparaît ensuite dans les favoris de la page des services de l'État en région et dans la Loire-Atlantique, dont le "mur" est alors nourri des informations des autres pages. Ces pages doivent avoir un rapport avec l'activité des services de l'État en région et en Loire-Atlantique, ou de l'État.

Le service communication peut décider unilatéralement et de sa propre initiative ou sur demande d'un membre du corps préfectoral d'interrompre le suivi de certaines pages favorites.

Seul le service communication peut s'exprimer au nom de la préfecture

Seul le service de la communication de la préfecture de la région Pays de la Loire, préfecture de la Loire-Atlantique, est habilité à parler au nom de l'institution. Dès lors, le community manager, qui est le webmestre du service, représente le point d'entrée exclusif vers les médias sociaux.

Service régional de la communication interministérielle

La communication des services avec les médias s'effectue dans le cadre strict des instructions qui leur sont données par la hiérarchie.

Les utilisateurs des médias sociaux ne sont pas autorisés à créer des profils utilisant le nom de l'un des services de l'État en région Pays de la Loire et en Loire-Atlantique, leur logo ou toutes autres caractéristiques identifiant clairement l'institution.

5. Qui gère les comptes ?

- Le chef du service régional de la communication interministérielle
- Son adjoint
- Les chargés de communication
- Le directeur de cabinet du préfet
- A titre exceptionnel le cadre d'astreinte du Cabinet du préfet

Si vous possédez un compte personnel sur les réseaux sociaux, en tant qu'agent de l'État, vous devez respecter des règles de conduite et ne pas utiliser ces réseaux à titre personnel.

Service régional de la communication interministérielle

Modération sur les pages réseaux sociaux du préfet

Bienvenue sur la page officielle des services de l'État en région Pays de la Loire et en Loire-Atlantique.

Les pages Twitter, Facebook et LinkedIn des services de l'État en région Pays de la Loire et en Loire-Atlantique sont des espaces ouverts à tous. Elles visent à informer les internautes sur l'action des services de l'État en région Pays de la Loire et en Loire-Atlantique, et à favoriser le débat public.

Le non-respect des règles de bonnes pratiques et des dispositions légales mentionnées ci-dessous peut éventuellement entraîner la modération des publications.

Vos publications sont visibles sur les pages dès que vous les avez rédigées et validées. Elles ne sont modérées qu'a posteriori.

Le service régional de la communication interministérielle, qui assure la responsabilité de la gestion de ces pages, se réserve le droit de supprimer toutes les publications contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs, aux droits d'auteur ou droits voisins, au droit applicable aux bases de données, au droit des marques, au droit au respect de la vie privée ou toute publication qui enfreindrait toute autre disposition législative ou réglementaire en vigueur. Il en est de même pour les publications à caractère violent, raciste, injurieux, grossier ou faisant l'apologie de crimes de guerre.

Les messages à caractère publicitaire, les petites annonces ou les messages contenant des coordonnées téléphoniques ou postales seront systématiquement supprimés.

Les utilisateurs seront avertis de l'éventuelle modération de leur publication. Les internautes ne respectant pas ces règles de manière répétée pourront se voir exclus de la page.

1. Les commentaires

Les commentaires doivent être écrits dans un langage compréhensible par tous. Afin que le débat suscité par les publications soit riche, les internautes sont invités à débattre à l'aide d'arguments de fond et non d'invectives. De même qu'ils sont invités à réagir aux publications par des commentaires portant sur le sujet initial. Le service régional de la communication interministérielle se réserve le droit de supprimer tout commentaire n'ayant aucun lien avec le sujet abordé.

2. Les publications sur le mur

Les internautes sont libres de poster leurs publications sur le mur de la page Facebook des services de l'État en région Pays de la Loire et en Loire-Atlantique, pour apporter une information ou susciter le débat sur la page. Les utilisateurs doivent respecter les règles de bonnes pratiques citées ci-dessus.

La répétition de publications identiques ou très voisines est interdite. Le service régional de la communication interministérielle se réserve le droit de supprimer ces publications le cas échéant

Support d'enregistrement

Réseau : R:\Dossier_Commun\Qual-@-pref

[Intranet](#)

Diffusion

Agents SRCI

Rédaction par :
Etienne Maure

Vérification par le responsable qualité :
Karine Daniel
référente qualité

Validation par :
François Drapé, directeur de cabinet

Direction/service : SRCI

Date : 08/09/22

Date